



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL RI SEKOLAH TINGGI MULTI MEDIA

Alamat : Jl. Magelang Km. 6 Yogyakarta 55284 INDONESIA
Telepon : Pimpinan (0274) 586512
(0274) 561531, 562513, 623537, 7474201

Fax : (0274) 586561, 623537, 623460
e-mail : Info@mmtc.ac.id
Website : www.mmtc.ac.id

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN DAN ASPIRASI MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK SEKOLAH TINGGI MULTI MEDIA PERIODE SEMESTER II TAHUN 2024

A. Pendahuluan

1. Umum

Sekolah Tinggi Multi Media (STMM) merupakan perguruan tinggi negeri di bawah naungan Kementerian Komunikasi dan Digital RI yang memiliki tugas untuk mencetak sumber daya manusia yang kompeten dan siap bersaing di industri kreatif dan digital. Dalam rangka mendukung fungsi tersebut, STMM menyelenggarakan berbagai layanan publik untuk menjawab kebutuhan masyarakat di sektor pendidikan tinggi.

Beberapa layanan publik utama yang disediakan oleh STMM meliputi:

a. Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB)

STMM secara periodik membuka kesempatan bagi lulusan SMA sederajat dari seluruh Indonesia untuk bergabung melalui proses seleksi penerimaan mahasiswa baru yang transparan dan akuntabel. Informasi terkait jalur masuk, persyaratan, jadwal pendaftaran, dan mekanisme seleksi disampaikan secara terbuka kepada publik melalui kanal resmi STMM pmb.mmtc.ac.id.

b. Layanan Sertifikasi Profesi (LSP)

Melalui Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) yang telah terlisensi oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), STMM memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk meningkatkan profesionalitas dan kualitas sumber dayanya dengan mengikuti uji kompetensi guna mendapatkan pengakuan atas keahlian dan keterampilan di bidang multimedia, broadcasting, komunikasi, dan lain-lain.

c. Informasi Layanan Akademik dan Non-Akademik

STMM juga menyediakan berbagai informasi layanan lain yang berkaitan dengan kegiatan belajar mengajar, administrasi pendidikan, kemahasiswaan, hingga alumni. Layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses informasi bagi mahasiswa, orang tua, dan masyarakat umum.

Meskipun layanan-layanan tersebut telah dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna, STMM menyadari bahwa masih mungkin terdapat kekurangan maupun hambatan dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, kritik, saran, dan masukan dari masyarakat sangat dibutuhkan sebagai bagian dari proses perbaikan berkelanjutan.

STMM berkomitmen untuk secara aktif menerima dan menindaklanjuti setiap bentuk umpan balik yang masuk, baik berupa keluhan, pertanyaan, maupun usulan peningkatan layanan. Setiap masukan akan dikelola dan menjadi dasar evaluasi guna meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan.

Melalui keterbukaan terhadap kritik dan saran, STMM berharap dapat terus meningkatkan mutu layanan, memperkuat kepercayaan publik, dan berkontribusi lebih besar dalam pengembangan sumber daya manusia di bidang komunikasi dan multimedia di Indonesia.

2. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Dalam setiap layanan yang diberikan, tentu tak lepas dari kritik maupun aduan. Setiap kritik, aduan, dan aspirasi tersebut harus dikelola dengan baik. Dalam pelaksanaannya, pengelolaan kritik, aduan, dan aspirasi tersebut dapat menggunakan berbagai alat bantu, seperti Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Dengan menggunakan SP4N-LAPOR ini, diharapkan setiap kritik, aduan, dan aspirasi yang masuk dapat dikelola dan menjadi bahan masukan dan peningkatan layanan.

b. Tujuan

Pengelolaan kritik, aspirasi, dan aduan sebagaimana tersebut pada huruf a, bertujuan untuk:

- 1) Mengetahui jumlah aduan, aspirasi, maupun kritik yang masuk dari masyarakat;
- 2) Mengetahui layanan publik yang menjadi perhatian masyarakat;
- 3) Menindaklanjuti aduan, aspirasi, maupun kritik yang masuk dari masyarakat; dan
- 4) Meningkatkan dan memperbaiki layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

3. Ruang Lingkup

Kegiatan pengelolaan pengaduan dan aspirasi masyarakat terfokus pada aduan, laporan, informasi, dan aspirasi yang masuk ditujukan kepada Sekolah Tinggi Multi Media dan tercatat melalui aplikasi SP4N-LAPOR pada alamat <https://lapor.go.id>

B. Pemantauan dan Hasil

Dalam periode semester II tahun 2024, dilakukan pemantauan terhadap laporan serta aduan yang masuk di website SP4N LAPOR. Dari hasil pemantauan tidak terdapat aduan yang masuk di akun SP4N LAPOR Sekolah Tinggi Multi Media.

C. Kesimpulan

Sampai dengan saat ini, tidak terdapat aduan, laporan, maupun masukan yang disampaikan melalui kanal pengaduan SP4N Lapor terkait layanan publik yang diselenggarakan oleh Sekolah Tinggi Multi Media (STMM). Meskipun demikian, STMM tetap berkomitmen untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan melalui evaluasi internal secara berkala, serta tetap membuka ruang seluas-luasnya bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran melalui berbagai saluran resmi yang tersedia.

Yogyakarta, 20 Januari 2025

Pengelola SP4N Lapor STMM



Purbandarfu Pandhu Utami